

15 décembre 2017

VOSGES ACCUEIL SERVICES

**SCHEMA DEPARTEMENTAL D'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE
DES SERVICES AU PUBLIC DES VOSGES**

CAHIER N° 6

« LES ENJEUX ET LES ORIENTATIONS PROPOSEES »

SOMMAIRE

OBJECTIFS DU SDAASP	PAGE 3
UNE DEMARCHE PARTICIPATIVE	PAGE 3
PRINCIPAUX CONSTATS ISSUS DU DIAGNOSTIC	PAGE 4
ENJEUX GENERAUX ET ORIENTATIONS	PAGE 5
ENJEUX TERRITORIAUX	PAGE 6
ENJEUX DE PILOTAGE	PAGE 7

Réalisé au cours de l'année 2017, le Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public « **Vosges Accueil Services** » est composé de **7 cahiers** : n°1 – « Les services dans les Vosges » - Etat des lieux et atlas des services // n°2 – « La parole des Vosgiens »- Synthèse du panel et analyse des deux enquêtes // n°3 – « Les projets des opérateurs et des associations » - Synthèse des entretiens // n°4 – « Les acteurs Vosgiens s'expriment » - Synthèse des ateliers participatifs // n°5 – « Les services dans les territoires » - Diagnostic des 11 EPCI Vosgiens // n°6 – « **Les enjeux et les orientations proposées** » // n°7 - « Les orientations stratégiques et les actions ».

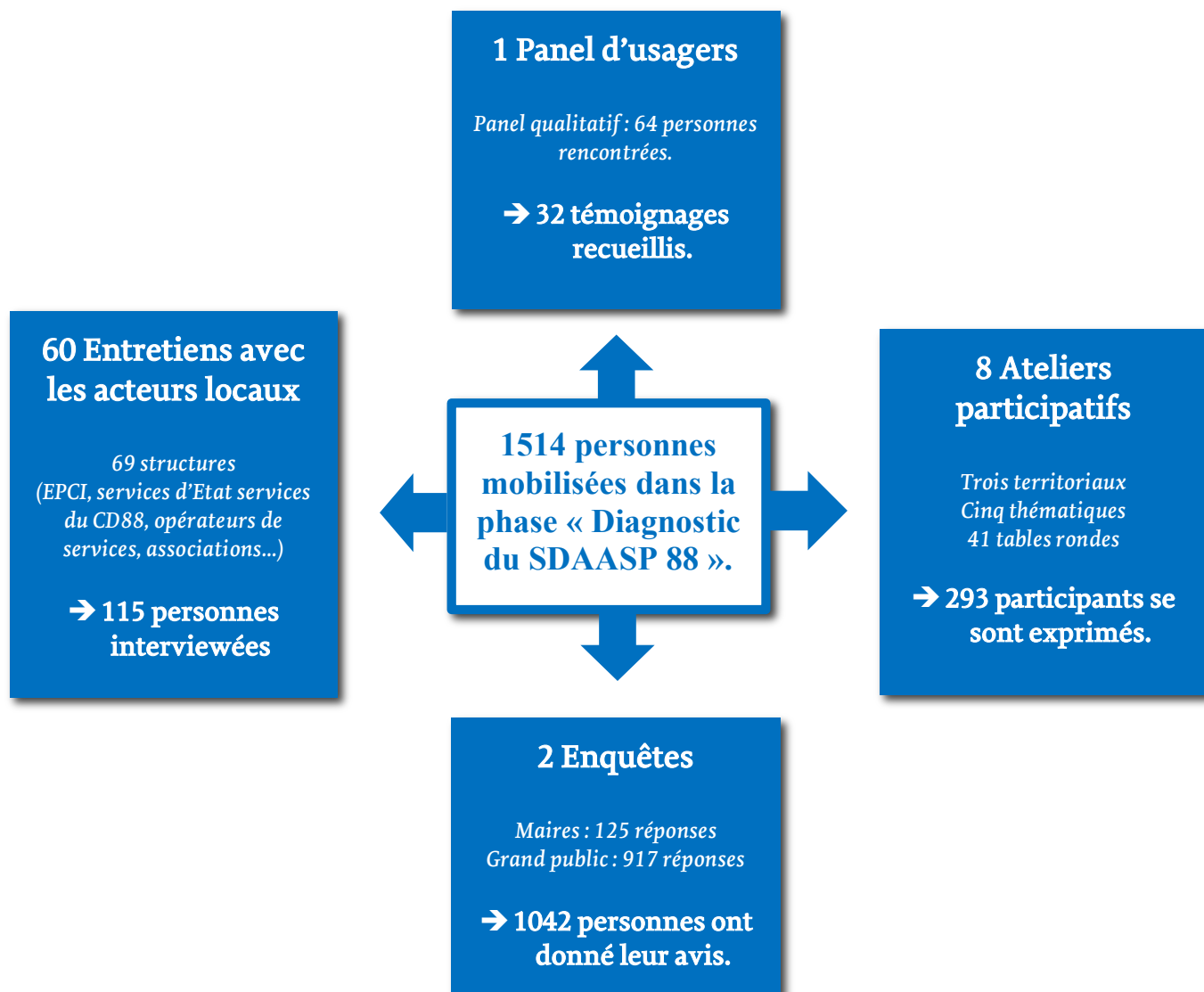
Ces cahiers sont disponibles en téléchargement sur le site www.vosges.fr » ou sur demande auprès du Conseil départemental des Vosges – DPCDD – 8 rue de la Préfecture – 88000 EPINAL.

OBJECTIFS DU SDAASP

- Conforter et/ou renforcer l'accessibilité des services dans les zones les plus en déficit.
- Proposer une offre de services de qualité à l'échelle des 11 nouveaux EPCI.
- Développer la mutualisation des services
- Considérer et faire des services un enjeu majeur de l'attractivité.

UNE DEMARCHE PARTICIPATIVE

Le diagnostic partagé est l'aboutissement d'une importante démarche de concertation et de participation.



En conclusion et synthèse de toute la phase participative d'état des lieux partagé et d'échanges, le diagnostic met en évidence :

- Les besoins de la population, variables selon les secteurs, et combinant expression des besoins et nécessités thématiques.
- L'état de l'offre de services à l'échelle de chaque territoire et selon chaque catégorie de thématiques, en qualifiant la qualité de l'offre.
- L'adéquation entre l'offre et les besoins par types de services à l'échelle du territoire.
- Les enjeux identifiés qui doivent permettre de construire le plan d'actions du Schéma.
-

- Le niveau d'équipements et de services dans le département est relativement satisfaisant. Toutefois une attention particulière est à porter dans la partie Ouest et Sud-Ouest des Vosges où le seuil de désertification est souvent atteint couplé à une dégradation de la présence des services, ce territoire pourrait rapidement se trouver en situation très difficile.
- Une grande inégalité d'accès aux services entre les parties centrales et est et l'ouest vosgien qui se trouve dans une situation critique.
- Les opérateurs de services sont tous dans une démarche de digitalisation de leurs prestations et services. La porte d'entrée de leurs services passe de plus en plus par le site Internet. Cette orientation de fond est couplée à une réduction de la présence dans leurs permanences ou antennes locales, entraînant une dégradation de l'accueil personnalisé avec une personne compétente.
- Une très bonne couverture territoriale des Maisons de Services au Public (MSAP) qui pourraient être complétée dans quelques territoires (CC Ouest Vosgien, Hautes-Vosges, Vosges méridionales) et confortée par le renforcement de l'animation en réseau.

Paniers	Seuil national qualifiant les pop les + éloignées du panier	Population française concernée	Résultats VOSGES	
Vie courante (22 services)	7 mins	10% Population totale	25,9%	97 790
Jeunes (13 services)	16 mins	10% Jeunes de 19 à 29 ans	19,4%	8 150
Familles (23 services)	16 mins	10% Familles comportant au moins un mineur	15,4%	26 830
Séniors (16 services)	12 mins	10% Personnes âgées de +65 ans	13,7%	10 230

- Les temps d'accès aux différents paniers :
 - Deux points critiques : l'accès aux services de la vie courante (plus du quart de la population met plus de 7 mins pour y accéder) et les services pour les jeunes adultes (près de 20% met plus de 16 mins).
 - Deux points à surveiller : l'accès des services aux familles et aux séniors.
- Dans l'enquête auprès des maires, on note une certaine insatisfaction des élus sur la mobilité, l'accès à la formation supérieure, les services aux séniors, les services sociaux et de l'emploi.
- Un schéma d'aménagement numérique ambitieux qui est dans sa dernière phase de déploiement (2014 – 2018) et dont les effets ne sont pas encore suffisamment perceptibles par la population.
- Un projet de territoire (Ambition Vosges) porté par l'exécutif départemental et une volonté d'inscrire le SDAASP dans cette stratégie de développement.
- Une nouvelle organisation de l'intercommunalité se met en place. Elle doit être l'occasion d'actualiser et de mutualiser les schémas de services élaborés par les EPCI il y a une dizaine d'années.

Du travail de diagnostic, on peut dégager quelques enjeux et orientations pour le plan d'actions.

Il s'agit des enjeux communs et des orientations pour tout le département, plus ou moins forts selon les thématiques ou selon les territoires, mais qu'il sera nécessaire de traiter à l'échelle départementale.

Des horaires d'ouverture plus conformes aux besoins

- Adapter les jours et horaires d'ouverture de certains services publics aux réalités de vie des usagers.
- Expérimenter avec les services préfectoraux et des collectivités de nouvelles modalités d'accueil (horaires d'ouverture adaptés, permanences délocalisées...).
- Mobiliser les services privés (La Poste, opérateurs téléphonie et énergie...) et les commerces sur l'adaptation de leurs horaires aux migrations alternantes des actifs (ouverture le soir).

La mobilité physique vers les services améliorée.

- Proposer aux personnes sans mobilité des solutions innovantes pour se rendre dans les points d'accueil des services publics ou privés et les services de santé.
- Encourager les initiatives de services itinérants (MSAP, RAM, médiathèque...) dans certains territoires.

La mobilité virtuelle vers les services améliorée

- Accompagner les usages numériques pour rendre accessible à tous les services digitalisés (MSAP). *Expérience d'Emmaüs Connect : « pour que le numérique profite aux plus fragiles ».*
- Nouer des partenariats avec certains opérateurs de services pour diffuser de nouveaux outils de communication. *Exemple : tablette Ardoiz de La Poste.*

Le renforcement des points d'accueil et d'informations sur les services

- Importance d'un accueil-conseil physique dans les territoires. Travailler avec les mairies pour mieux les identifier comme lieux d'accueil de premier niveau et d'orientations (*prévoir un guide "d'orientation vers les services" pour les conseillers municipaux*).
- Conforter les MSAP (péreniser les personnels et les moyens des MSAP, leur professionnalisation et la qualité de l'accueil) notamment dans les territoires en déficit.
- Expérimenter l'itinérance d'une MSAP (bus aménagé)
- Mettre en place des "Premiers accueils sociaux inconditionnels de proximité" au sein des MSVS et/ou dans d'autres lieux.

Des services publics exemplaires

- Repenser l'offre de services en partant des besoins de l'utilisateur et la faire connaître.
- Donner une visibilité du déploiement de l'action publique aux élus concernés.
- Des schémas de services « nouvelle génération » par territoire et de manière partenariale.

Des thématiques prioritaires : la santé, l'éducation et le vieillissement.

- Mettre en œuvre une approche globale pour faciliter l'accès aux soins.
- Penser l'école rurale de demain dans un cadre intercommunal.
- Permettre le maintien à domicile.

L'encouragement des initiatives locales et citoyennes

- Recenser les initiatives citoyennes et/ou associatives existantes en matière de services à la population pour les valoriser et diffuser les bonnes pratiques au niveau départemental (le "Carnet de campagne vosgien")
- Créer un fonds de soutien aux initiatives locales pour la création de services innovants en milieu rural (appel à projets annuel).
- Organiser et diffuser des benchmark (aller voir ailleurs ce qu'il se fait et les innovations dans les services).

Mise en concordance des financements : la conférence des financeurs

- Mobiliser l'ensemble des dispositifs existants (DETR, FSIL, FNADT Massif Vosgien, LEADER, PNR, PETR, Région, CD88...) pour financer les projets et actions issus du SDAASP et portés par les EPCI ou les opérateurs.

Une diffusion de l'information volontariste et accessible

- Proposer une application interactive cartographiée permettant une information efficace et accessible sur les services dans chaque EPCI.

2/ ENJEUX TERRITORIAUX

Il s'agit d'enjeux spécifiques à certains des territoires. Ils nécessiteront une approche particulière en lien avec les acteurs de ces territoires pour contribuer à résorber les inégalités territoriales vécues par certains habitants.

La priorité indispensable sur le secteur Ouest et Sud-Ouest des Vosges

- Accompagnement du vieillissement, développement de l'offre de soins, structuration à l'échelle intercommunale de l'offre scolaire, maintien des commerces de proximité dans les centres-bourg.

La consolidation des deux agglomérations

- Conforter les services de niveau supérieur à créer ou à développer dans la CAE notamment dans le domaine de l'accompagnement des entreprises innovantes et de l'enseignement supérieur.
- L'inscription des deux CA dans le Pôle métropolitain et son ancrage dans la dynamique du sillon lorrain est essentielle pour assurer la pérennité et le développement des services de niveau supérieur et des liaisons de qualité avec la métropole nancéenne.

Le risque de décrochage des franges départementales

- Travailler sur les franges départementales qui font apparaître des territoires délaissés et/ou en attractivité vers d'autres départements (partenariats inter-territoriaux).

L'invention d'un nouveau modèle économique pour les services en zone à très faible densité

- Partir des initiatives identifiées dans les territoires pour inventer de nouveaux modèles économiques pour les services dans les zones à très faible densité (*se rapprocher des initiatives du Lot*).
- Lien avec les SCOT pour conforter les centralités des bourgs centre et cibler les interventions économiques pour le maintien d'une activité commerciale de proximité dans ces bourgs centre.

Il s'agit d'enjeux spécifiques pour assurer pour la mise en œuvre et la coordination des actions qui seront inscrites dans le SDAASP.

Une gouvernance collégiale et pérenne

- Organiser une fois par an une conférence du SDAASP pour décloisonner et mettre en cohérence les différentes initiatives des opérateurs de services. Demander aux opérateurs de présenter leurs orientations en matière d'évolution de leurs offres de services et les inciter à les rendre cohérentes avec celles du SDAASP.
- Organiser des "conférences citoyennes pour l'accès aux services" avec une vision très transversale (sortir des logiques trop cloisonnées). Ces conférences pourroont être organisées aux échelles territoriales adaptées (PETR, EPCI...).
- Porter la stratégie départementale du SDAASP au sein des instances départementales concernant les services et coordonner leurs interventions

L'articulation avec les démarches de développement

- Articuler les stratégies et schémas Etat, département et EPCI avec le plan d'actions du SDAASP.
- S'appuyer sur les contractualisations en cours prioritairement avec les EPCI dans le cadre du « Dialogue territorial » et des "Contrats de ruralité" pour mettre en œuvre le plan d'actions du SDAASP.
- Mutualiser les actions et services de manière opérationnelle et efficace.
- Organiser l'information de manière collective.



LA VIE EN
VOSGES
le Département

